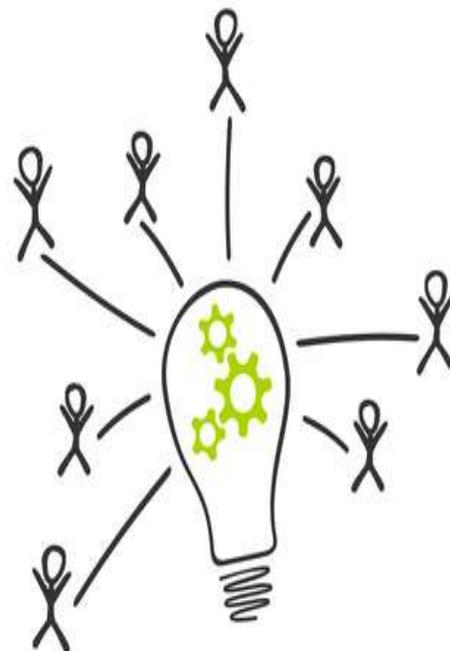


La participation de la personne accompagnée et de son entourage



Les fondements et principes

La loi 2002-2 inscrit clairement dans la réglementation la place de l'utilisateur au sein des établissements sociaux et médico-sociaux. Depuis, « le droit à la participation des usagers a constitué une dynamique d'engagements réciproques entre professionnels, personnes accompagnées et leurs familles »¹.

C'est ainsi que les pratiques professionnelles ont considérablement évolué, la participation des usagers et de leurs familles allant, comme le recommande l'ANESM¹, au-delà du seul recueil des avis par consultation. Une réelle implication est incontournable, avec naturellement des adaptations au regard des populations accompagnées. La participation des usagers prend dès lors deux formes :

- La participation de l'utilisateur à sa propre prise en charge, au travers de l'accompagnement individualisé et la co-élaboration de son projet personnalisé,
- La participation à la vie et au fonctionnement de l'établissement.

De ce fait, les sollicitations dont les personnes accompagnées et leurs familles peuvent faire l'objet à la Persagotière sont nombreuses. Aussi, dans une posture bienveillante, la démarche qualité doit montrer ses capacités de flexibilité et d'adaptabilité pour allier les exigences réglementaires aux réalités du terrain. De ce fait, aujourd'hui, les modalités d'expression et de participation proposées au sein de l'établissement sont variées.

Contenu

Un préalable à la participation : l'information 2

La participation à l'accompagnement 2

La co construction du projet d'accompagnement 2

La mise en œuvre, le suivi et l'évaluation du projet 2

La participation à la vie et au fonctionnement de l'Institut 3

Le conseil de la vie sociale 3

Le questionnement de la satisfaction 3

Les autres modes d'expression et de participation 3

¹ ANESM, Etude, « La participation des usagers au fonctionnement des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Recueil des pratiques et témoignages des acteurs » p8

¹ ANESM, Recommandations de bonnes pratiques professionnelles « La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L312-1 du code l'Action sociale et des familles », p29 et « L'accompagnement des jeunes en situation de handicap par les SESSAD » p11

Un préalable à la participation : l'information



L'action préalable indispensable à la participation des personnes accompagnées, ou leurs familles, est l'information. C'est uniquement à partir d'une information claire, accessible, que ceux-ci pourront appréhender leur place dans l'Institut et être en mesure de participer pleinement à leur accompagnement ou au fonctionnement de l'Institut. Pour ce faire, divers outils et moyens sont en œuvre à la Persagotière, entre autres :

- L'accessibilité des documents

par : la reformulation en langage accessible, l'utilisation d'images, de pictogrammes,

- La traduction des échanges, discussions, débats,
- L'utilisation d'outils de compensation adaptés.

La permanence du lien et la confiance du lien des éducateurs spécialisés avec les personnes accompagnées, les familles, est un autre facteur essentiel à la bonne circulation de l'information et facilite la participation.

1/ La participation à l'accompagnement

Pour que l'accompagnement fasse sens, il doit correspondre au projet de la personne, car elle en est le premier acteur. C'est dans ce sens que le processus du Projet Individualisé d'Accompagnement (PIA) / Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA) / Projet Evolutif d'Accompagnement (PEA) [selon les services] a fait l'objet de multiples réflexions des professionnels de l'Institut, en prenant notamment appui sur les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM. Il s'agit d'intégrer au mieux la personne accompagnée et sa famille ou ses proches à tous les niveaux du projet.

La co-construction du Projet d'accompagnement

L'ensemble de la démarche à l'Institut vise un dialogue constant pour une véritable co-élaboration.

- Le recueil des besoins :

A chaque fois que cela est possible et cohérent, la participation de la personne accompagnée et de sa famille à l'expression des besoins se concrétise par un entretien avec un professionnel référent. Selon les situations et les services, des outils sont mis à la disposition des intéressés pour ce faire : Questionnaire d'inventaire des compétences, document « Je prépare mon projet » ...

- L'écriture du projet :

De la même manière, l'adulte accompagné ou le jeune avec ses parents est associé à la réunion de projet pour écrire ensemble le projet d'accompagnement. La signature du document de part et d'autre permet de bien s'assurer de l'accord de l'ensemble des acteurs sur le contenu du projet. Des pictogrammes, des images sont utilisés pour retranscrire de manière accessible le projet ainsi formulé.

Lorsque l'association à la réunion n'a pas été possible, notamment pour les plus jeunes, de manière adaptée, un temps spécifique peut être prévu par le professionnel référent pour préparer avec eux la réunion, leur en expliquer l'objet et recueillir ce qu'ils souhaitent dire, mais aussi après celle-ci, pour leur en rapporter la teneur et l'impact sur leur quotidien.

La mise en œuvre, le suivi et l'évaluation du projet

Cette collaboration se poursuit durant toute la vie du projet. Des réunions de suivi du projet sont organisées avec le jeune et sa famille, ou la personne accompagnée, pour faire des points d'étape au cours de l'année. Lorsque le projet doit être évoqué en réunion d'équipe, celle-ci est préalablement préparée par le professionnel référent et la personne accompagnée. De la même manière, il lui en est fait un retour ensuite.

Au moins une fois par an, il est demandé à la personne accompagnée ou au jeune et sa famille d'évaluer la réalisation de son projet, au moyen d'outils adaptés. Une réunion de synthèse à laquelle ils sont conviés permet de reprendre avec les intéressés et les professionnels ce bilan, de revoir les besoins et d'actualiser le projet. Là encore, il est veillé à tenir informée la personne qui n'aurait pas pu prendre part à cette étape et recueillir son consentement éclairé.

2/ La participation à la vie et au fonctionnement de l'Institut

2



• Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le Conseil de la Vie Sociale constitue la première instance d'expression. En place au sein de l'Institut depuis plusieurs années, il est constitué de jeunes représentants de chacun des dispositifs collectifs à partir du collège et de l'internat, ainsi que de représentants des familles. Il est présidé par la Directrice de l'établissement et le Référent qualité est associé à ses réunions.

Le CVS se réunit 3 fois par an (une fois par trimestre scolaire) et les réunions sont systématiquement préparées préalablement au sein des dispositifs représentés, afin de porter au mieux la parole des jeunes.

Les séances se déroulent en deux temps :

- **Points fonctionnels et informations générales** : les membres du CVS sont tenus informés de la vie de l'établissement, mais ils sont aussi régulièrement conviés à donner leur avis sur des sujets qui peuvent être très variés : les activités socio-éducatives, la prévention des risques pour les usagers, l'élaboration du livret d'accueil ...
- **Questions des dispositifs et réponses de la Direction** : A cette occasion, les jeunes et les représentants des familles se font les porte-paroles de leurs pairs pour évoquer les situations problématiques qu'ils rencontrent au quotidien.

• Les autres modes d'expression et de participation

- **Les groupes de parole en primaire :**

Une fois par an, la Directrice et le référent qualité se rendent dans les dispositifs collectifs, afin d'entendre aussi la parole des plus jeunes accompagnés. Les thématiques abordées sont variées : Le bien être – la qualité de vie - L'accompagnement « au quotidien », les projets de l'Institut...

- **Les groupes d'expression à partir du collège :**

A l'instar de ce qui se fait en primaire, des rencontres sont organisées par dispositif à la Persagotière en fin d'année scolaire (tous les 2 ans, en alternance avec l'enquête de satisfaction)

Ces réunions donnent lieu à une synthèse est également réalisée par lui, afin de dégager des pistes d'amélioration éventuelles, transmises aux chefs de service.

- **Les temps de vie de classe en IES**

Les temps de vie de classe sont un autre lieu où les jeunes peuvent directement s'exprimer sur le fonctionnement du dispositif, avec les professionnels concernés. Il s'en tient plusieurs par an au sein de chaque dispositif collectif.

- **La participation au Comité de suivi de l'évaluation**

Mis en place en 2012, le Comité de suivi de l'évaluation est l'instance de coordination de l'Institut, qui veille à la bonne conduite de la démarche évaluative et à son suivi. Ce comité vise à promouvoir l'amélioration continue de la qualité au sein de l'établissement. Il est ouvert aux représentants des familles qui le souhaitent, pour prendre part à la réflexion sur l'amélioration des pratiques au service des personnes accompagnées.



• Le questionnement de la satisfaction

Sur le **secteur Enfants**, une enquête est menée tous les deux ans auprès des jeunes à partir du collège, et de l'ensemble des familles quel que soit l'âge de l'enfant accompagné.

L'objectif est de mesurer leur satisfaction sur le fonctionnement de l'établissement et les prestations proposées, au travers d'un questionnaire unique et adapté¹.

La compilation des résultats et leur analyse est effectuée par le référent qualité. Des axes d'améliorations sont identifiés pour intégration au plan d'amélioration des services concernés. L'ensemble est présenté au CVS et communiqué aux professionnels, ainsi qu'aux familles dans le bulletin d'information de la Persagotière.

Des enquêtes ponctuelles sur des thématiques spécifiques peuvent être également menées pour recueillir l'opinion des usagers sur une question précise (la restauration, les transports, l'internat ...). Toutefois, il est veillé à ne pas multiplier les sollicitations.

Sur le **secteur Adultes**, la satisfaction sur les prestations et services est également régulièrement questionnée.